

Bod č.

Zastupiteľstvo Bratislavského samosprávneho kraja

Materiál na rokovanie Zastupiteľstva
Bratislavského samosprávneho kraja

22. apríla 2016

Správa

**o kontrole vybavovania sťažností a petícií na
Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za rok 2015**

Materiál predkladá:

Ing. Štefan Marušák
hlavný kontrolór BSK

Materiál obsahuje:

1. Návrh uznesenia
2. Správa
3. Príloha č.1 a č. 2
4. Stanoviská komisií

Zodpovedný:

Ing. Bystrík Hollý
riaditeľ ÚHK

Spracovateľ:

Mgr. Jozef Ďurčo
kontrolór oddelenia všeobecnej kontroly
a kontroly hospodárenia a nakladania s majetkom ÚHK BSK

N á v r h u z n e s e n i a

UZNESENIE č. /2016
zo dňa 22. 4. 2016

Zastupiteľstvo Bratislavského samosprávneho kraja po prerokovaní materiálu

b e r i e n a v e d o m i e

Správu o kontrole vybavovania sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za rok 2015.

S P R Á V A

o kontrole vybavovania sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za rok 2015

V zmysle § 19c a § 19e ods. 1 písmena d) zákona č. 302/2001 Z. z. o samospráve vyšších územných celkov v znení neskorších predpisov a v súlade s čl. XVIII ods. 2 smernice č. 52/2010 o vybavovaní sťažností a petícií v podmienkach Bratislavského samosprávneho kraja predkladá hlavný kontrolór Bratislavského samosprávneho kraja správu o vybavovaní sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja (ďalej len „Ú BSK“) za rok 2015 Zastupiteľstvu Bratislavského samosprávneho kraja. Správa bola vypracovaná v súčinnosti s odbornými útvarmi Ú BSK príslušnými na vybavenie sťažností.

Útvar hlavného kontrolóra BSK (ďalej len „ÚHK“) vykonal kontrolu dodržiavania zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“), zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o petičnom práve“), smernice č. 52/2010 o vybavovaní sťažností a petícií v podmienkach Bratislavského samosprávneho kraja (ďalej len „smernica“) pri vybavovaní sťažností a petícií na Ú BSK. Na základe predloženej dokumentácie vedenej v centrálnej evidencii sťažností a petícií na oddelení vnútorného auditu ako aj dokumentácie vedenej na príslušných útvaroch Ú BSK vypracoval ÚHK túto správu.

Správa obsahuje centrálnu evidenciu sťažností a petícií, kontrolu prijímania, evidovania a vybavovania sťažností, kontrolu vybavovania petícií, prijaté opatrenia na nápravu a údaje aj o iných podaniach, ktoré nemajú charakter sťažností a petícií. Údaje v správe sú uvedené k 31. 12. 2015.

1. Evidencia sťažností a petícií

V priebehu roka 2015 v centrálnej evidencii sťažností a petícií na Ú BSK je zaevidovaných 36 podaní fyzických a právnických osôb, z ktorých bolo 30 sťažností a 6 petícií. Ú BSK 3 sťažnosti, na ktoré sa nevzťahoval zákon o sťažnostiach, preklasifikoval a vybavil ako iné podania.

Centrálna evidencia sťažností a petícií je vedená na Ú BSK v zmysle čl. VI smernice oddelene od evidencie ostatných písomností a obsahuje všetky požadované údaje podľa čl. VI ods. 1 smernice.

2. Kontrola prijímania, evidovania a vybavovania sťažností

Pri kontrole súladu záznamov v centrálnej evidencii sťažností a petícií s údajmi v dokladoch jednotlivých spisov sťažností vedených na útvaroch Ú BSK neboli zistené nedostatky. Kontrola vybavovania sťažností nepreukázala porušenia zákona o sťažnostiach ani smernice.

Z celkového počtu 30 zaevidovaných sťažností bolo 25 prešetrovaných a vyhodnotených, 3 boli preklasifikované na iné podanie a ostatné 2 sťažnosti boli k 31. 12. 2015 v lehote vybavovania.

Z výsledku kontroly prešetrovania a vybavovania sťažností odbornými útvarmi Ú BSK vyplýva, že:

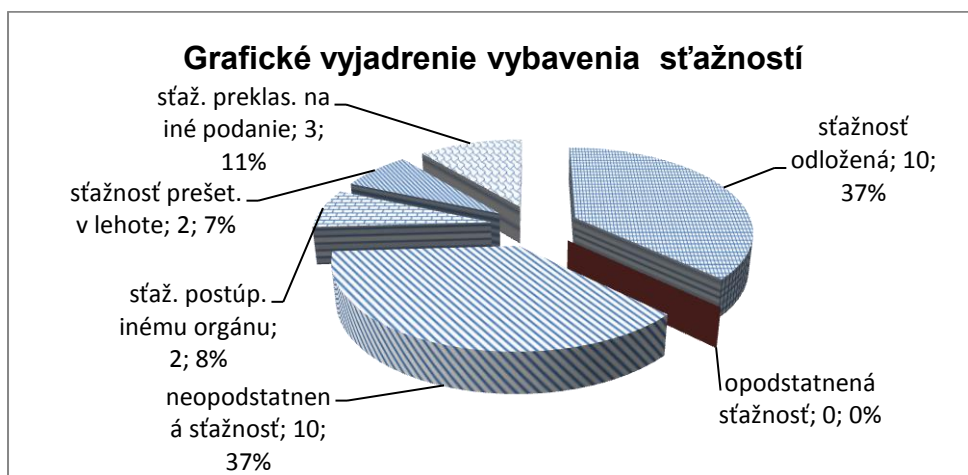
- ani jedna prešetrovaná sťažnosť nebola opodstatnená,

- ÚBSK v kontrolovanom období v súlade so smernicou a zákonom o sťažnostiach odložil 13 sťažností, z toho v 6 prípadoch boli sťažnosti (anonymné) z dôvodu, že neobsahovali meno, priezvisko, adresu trvalého bydliska a podpis, to znamená, že nespĺňali podmienky podľa § 5 ods. 2 a 3 zákona o sťažnostiach, v 2 prípadoch podľa § 6 ods. 1 písm. a) sťažnosti neobsahovali náležitosti podľa § 5 ods. 2, a to, že sťažovateľ neuvedol adresu trvalého alebo prechodného bydliska, v 3 prípadoch podľa § 6 ods. 1 písm. g) boli sťažnosti ÚBSK zaslané iba na vedomie, v 2 prípadoch boli sťažnosti podané elektronickou formou a sťažovateľ ich nepotvrdil vlastnoručným podpisom do piatich dní tak, ako je ustanovené v § 5 ods. 7 zákona o sťažnostiach, preto boli odložené,
- ÚBSK v prípade 2 sťažností nebol na vybavenie príslušný, preto jeho organizačné útvary v súlade s § 9 zákona o sťažnostiach a čl. V. bod 2 smernice postúpili sťažnosti vecne príslušným orgánom na vybavenie a zároveň o tom upovedomili sťažovateľov,
- z celkového počtu evidovaných sťažností bolo 10 prešetroných a vyhodnotených ako neopodstatnené sťažnosti,
- ÚBSK mal k 31. 12. 2015 v centrálnej evidencii zaevidované 2 sťažnosti, ktoré sú v lehote vybavovania.

Sumárne výsledky z kontroly vybavovania sťažností a petícií na ÚBSK (Tabuľka č. 1) v členení podľa organizačných útvarov ÚBSK v kontrolovanom sledovanom období sú nasledovné:

Tabuľka č. 1

Por. č.	organizačný útvar ÚBSK	počet sťažností	odložená § 6 ods. 1 písm. a) a g) a ods. 4),	opodstatnená sťažnosť	neopodstatnená sťažnosť	sťažnosť postúpená inému orgánu	sťažnosť prešetrovaná v lehote	prekvalifikovaná sťažnosť na podanie § 4 ods. 1 písm. a)	počet evidovaných petícií
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
1	oddelenie vnútorného auditu	18	9	0	6	1	1	1	4
2	odbor sociálnych vecí	8	3	0	2	1	1	1	0
3	odbor školstva, mládeže a športu	3	1	0	2	0	0	0	0
4	odbor IČSM a VO	1	0	0	0	0	0	1	0
5	odbor zdravotníctva	0	0	0	0	0	0	0	1
6	oddelenie právne	0	0	0	0	0	0	0	1
7	Spolu	30	13	0	10	2	2	3	6



3. Kontrola vybavovania petícií

Kontrola vybavovania podaných petícií občanov bola zameraná na to, či Ú BSK postupoval pri ich vybavovaní v súlade s § 6 a § 7 zákona o petičnom práve a v súlade s čl. XXIV bod 5 smernice č. 52/2010.

V centrálnej evidencii je zaevidovaných 6 petícií (Tabuľka č. 1), pričom všetky boli vybavované na organizačných útvaroch BSK v súlade s platnou legislatívou.

- Petícia zamestnancov školských internátov, rodičov študentov a zástupcov stredných škôl v Bratislave proti zrušeniu Školského internátu pri SOŠCH, Vlčie hrdlo 50, Bratislava bola adresovaná predsedovi BSK a zaregistrovaná v podateľni 06. 02. 2015. Konkrétne ide o zrušenie a odpredaj Školského internátu, Račianska 80, Bratislava. Predseda listom z 11. 03. 2015 oboznámil zostavovateľov petície ZO OZ PŠaV na Slovensku pri SOŠCH o povinnostiach BSK vyplývajúcich zo zákona č. 446/2001 Z. z. o majetku vyšších územných celkov v znení neskorších predpisov pri hospodárení so svojím majetkom. Tento majetok (internát) slúži na výchovno-vzdelávací proces v oblasti vzdelávania, výchovy a činnosti s nimi súvisiacimi. Tento účel sa môže skončiť na základe rozhodnutia zastupiteľstva o určení prebytočnosti nehnuteľnosti. V súlade so zákonom bol Zastupiteľstvu BSK predložený na jeho zasadnutí 20. 02. 2015 návrh na určenie prebytočnosti majetku a na predaj formou obchodnej verejnej súťaže nehnuteľný majetok areálu bývalej SPŠCH, Račianska č. 78 a Domova mládeže Račianska č. 80, Bratislava. Zastupiteľstvo BSK bolo o podanej petícii informované. Následne predkladateľ materiálu predkladaný materiál z rokovania Zastupiteľstva BSK stiahol z dôvodu dopracovania a potom bude opätovne predložený na prerokovanie do zastupiteľstva.
- Petičný výbor – Sociálna komisia pri obecnom zastupiteľstve Budmerice zaslal BSK petíciu občanov, ktorá bola zaregistrovaná 10. 02. 2015. Predmetom petície je nespokojnosť so zdravotnou starostlivosťou obvodného lekára Obce Budmerice MUDr. E. H. Obecný úrad Budmerice listom z 18. 02. 2015 oznámil, že petíciu riešilo Obecné zastupiteľstvo Obce Budmerice. Odbor zdravotníctva Ú BSK túto „petíciu“ riešil ako podnet v zmysle zákona o zdravotnej starostlivosti.
- Dňa 17. 03. 2015 bola na Ú BSK prijatá petícia občanov SR za odvolanie riaditeľky DSS pre deti a dospelých INTEGRA, Tylova 21, Bratislava, PaedDr. R. B. Dôvodom mala byť tá skutočnosť, čo je uvedené v petícii, že riaditeľka podávala vysvetlenia k úrazu prijímateľky sociálnej služby J. P. nečestne a vo viacerých vstupoch klamala, manipulovala s údajmi a zavádzala verejnosť. Prešetrovanie petície na Ú BSK bolo zamerané aj na doklady predložené, resp. uvedené v predloženej petícii. V rámci prešetrovania okolností vzniku úrazu J. P. bolo zistené, že v prípade podniknutých krokov bezprostredne po úraze a následná komunikácia s rodinou J. P., neboli zistené nedostatky v riadiacej a kontrolnej činnosti riaditeľky DSS INTEGRA. Uvedené vyplýva aj z rozhodnutia Okresného úradu Bratislava, č. OU BA OVVS2-2014/005349 z 10. 10. 2014, v ktorom bola v rámci priestupkového konania uznaná vinou zamestnankyňa DSS INTEGRA, Mgr. B. K. O výsledku prešetrenia petície boli listami predsedu BSK z 24. 04. 2015 informovaní zástupcovia petičného výboru.
- Na Ú BSK bola 18. 02. 2015 doručená petícia petičného výboru za zachovanie linky MHD 801. Z obsahu petície vyplýva, že táto petícia bola Ú BSK doručená na vedomie, adresátom petície je JUDr. Ivo Nesrovnal, Magistrát hl. mesta SR Bratislavy. Preto Ú BSK v súlade s ustanovením § 7 ods. 2 zákona o petičnom práve a ustanovením § 6 ods. 1 písm. g) zákona o sťažnostiach petíciu odložil.
- Na Ú BSK bola 03. 09. 2015 doručená petícia žiakov zo Strednej odbornej školy, Komenského 27, 902 01 Pezinok za stiahnutie výpovede triednej učiteľke. Petícia neobsahovala údaje o členoch petičného výboru, ak bol vytvorený, resp. údaje o osobe

určenej na zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy. Na základe uvedených zistení, v súlade s § 5 ods. 4 zákona o petičnom práve, BSK zaslal výzvu trom účastníkom petície na odstránenie nedostatkov v petícii, konkrétne na doplnenie údajov o osobe (meno, priezvisko, a adresa trvalého pobytu), ktorá petíciu podala; členoch petičného výboru a ak bol petičný výbor vytvorený, je nutné uviesť rovnaké údaje o osobe určenej na zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy. Zároveň boli upozornení, že v prípade neodstránenia nedostatkov v petícii do 30 dní od doručenia výzvy, petícia bude odložená. Nakoľko zo strany účastníkov neboli v petícii odstránené nedostatky v lehote 30 dní, petícia bola v súlade s ustanovením § 5 zákona o petičnom práve odložená. O odložení petície bol vykonaný „Záznam o odložení petície evidovanej pod č. ÚRÚ/5/2015“.

- Na Ú BSK bola 07. 12. 2015 doručená petícia občanov Ivanka pri Dunaji proti plánovanej výstavbe v lokalite Ivanka pri Dunaji – Dombale. Keďže BSK nie je príslušný na vybavenie a z uvedeného dôvodu, v súlade s ustanovením § 5 ods. 3 zákona o petičnom práve, bola petícia listom z 11. 12. 2015 postúpená na Obecný úrad Ivanka pri Dunaji a členovia petičného výboru boli informovaní o jej odstúpení.

Oznámenia o výsledku vybavenia petícií boli zaslané osobám, ktoré petičné výbory určili na zastupovanie v styku s orgánmi verejnej správy. Kontrolou neboli zistené nedostatky.

Kompletný prehľad prijatých a vybavených sťažností a petícií na Ú BSK je uvedený v prílohe č. 1 a č. 2.

4. Prijaté opatrenia na nápravu

Vzhľadom na to, že pri výkone kontroly vybavovania sťažností a petícií na Ú BSK neboli zistené nedostatky, nebolo treba prijať opatrenia na nápravu zistených nedostatkov a odstránenie ich príčin. Z kontroly o vybavovaní sťažností a petícií na Ú BSK kontrolná skupina vypracovala záznam, s ktorým bol 15. 03. 2015 oboznámený riaditeľ Ú BSK.

5. Podnety a sťažnosti vybavované odborom zdravotníctva BSK

Odbor zdravotníctva Ú BSK v roku 2015 prijal a registroval v elektronickom registri podaní 224 podnetov a sťažností, z toho vybavil 184 a v riešení bolo 40 podnetov a sťažností v súlade so zákonom č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákonom č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizácií v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj zákonom č. 577/2004 Z. z. a zákonom č. 581/2004 Z. z. roku 2014. Odbor zdravotníctva Ú BSK po ukončení prešetrovania podnetov a sťažností o výsledku prešetrenia podávateľov písomne informoval.

Vecným obsahom podnetov a sťažností boli nedostatky v spracovaní, poskytovaní a sprístupňovaní údajov zo zdravotnej dokumentácie; vo vydávaní dokladov o výške úhrady za poskytnutú zdravotnú starostlivosť alebo služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti; v poskytovaní zdravotnej starostlivosti (odmietnutie); v umiestňovaní cenníkov za výkony, hradených pacientom; nedostatky v poučení a informovanom súhlase; pri vykonávaní služby LSPP podľa rozpisu určeného krajom; v platbách vybraných poskytovateľom bez právneho dôvodu; v umiestňovaní zoznamu zmluvných zdravotných poisťovní na viditeľnom mieste; v stanovenej výške poplatku; v nedostatočnom poskytovaní zdravotnej starostlivosti; v správaní lekára a zdravotníckeho personálu; v ohlasovaní dočasnej neprítomnosti lekára a zabezpečenie zastupovania; vo vedení, zabezpečení a uchovaní zdravotnej dokumentácie; v umiestňovaní schválených ordinačných hodín a hodín

na prednostné poskytovanie ambulantnej starostlivosti na viditeľnom mieste a ich dodržiavanie a nedostatky v poskytovaní zdravotnej starostlivosti bez povolenia.

Z vybavených 184 podnetov a sťažností bolo 66 neopodstatnených, 22 postúpených na vybavenie iným kompetentným orgánom, v 7 prípadoch boli poskytovatelia zdravotnej starostlivosti upozornení na nedostatky v poskytovaní zdravotnej starostlivosti, 50 podnetov a sťažností bolo vybavených bez výsledku a 39 bolo ukončených správnym konaním.

V prípade opodstatnených podnetov a sťažností voči 39 poskytovateľom zdravotnej starostlivosti BSK na základe rozhodnutia v správnom konaní uložil pokuty v celkovej sume 9 173 eur. Proti rozhodnutiu BSK o uložení pokuty sa 8 poskytovateľov zdravotnej starostlivosti odvolalo na MZ SR a v jednom prípade BSK zastavil konanie.

Odbor zdravotníctva Ú BSK postúpil na vybavenie 22 podnetov a sťažností z dôvodu vecnej príslušnosti týmto orgánom: Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, Ministerstvo zdravotníctva SR, Slovenská lekárska komora, Slovenská komora zubných lekárov, Slovenská komora sestier a pôrodných asistentiek, Úrad verejného zdravotníctva s regionálnou pôsobnosťou a iné zariadenie, orgán alebo organizácia.